

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN di RS. PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

SYLVIA ERA RIMBANI

B 100080023

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

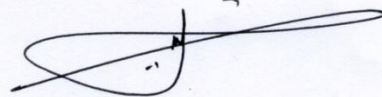
HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Yang disusun dan dipersiapkan oleh :

Nama : Sylvia Era Rimbani
NIM : B 100 080 023

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, September 2012
Pembimbing Utama



Drs. Wiyadi, MM., Ph.D

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Triyono, SE., Ak., M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sylvia Era Rimbani
NIRM : 08.6.106.02016.500023
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Agustus 2012

Yang membuat pernyataan

Sylvia Era Rimbani

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan skripsi ini, spesial untuk :

✚ Allah SWT, sembah sujud syukurku untuk sumber kekuatan dan tujuan hidupku atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya

✚ Ayah dan ibuku tercinta, yang telah banyak memberikan dorongan, nasehat, kasih sayang, pengorbanan dan doa, serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku

✚ My Sailor tersayang, terima kasih atas dukungan, semangat, inspirasi, dorongan, cinta dan kasih tersayang yang telah diberikan untukku....♥♥♥

✚ Sahabat-sahabatku serta teman-teman kostku terima kasih atas kebersamaannya

MOTTO

♠ *Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat; sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar....*
(Qs. Al-Baqarah 153)

♠ *Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan.....*
(Mario teguh)

♠ *Succes is My Right.....*
(Penulis)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Sylvia Era R. B 100080023. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2012.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, ketetapan model (uji F) dan uji determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis data penelitian variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan variable *reliability* mempunyai nilai koefisien beta sebesar 0,238 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variable lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variable *reliability* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RumahSakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Kata kunci: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, kepuasanpasien.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala rasa puji syukur atas kehadiran Allah SWT, segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, M.si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, SE, Ak, M.si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M, selaku Kajur Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Ahmad Mardalis, SE, MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis
5. Bapak Drs. Wiyadi, M.M, Ph.D, selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Bapak dr. Aswin Wikantama, selaku kepala bagian Diklat RS. PKU Muhammadiyah Surakarta
8. Staff di bagian Diklat RS. PKU Muhammadiyah Surakarta, yang membantu dalam memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh subyek penelitian yaitu pasien yang bersedia dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner

10. Ayah dan Ibuku tercinta, yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengorbanan, nasehat, dukungan moral dan material, serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku
11. Adik-adiku tersayang Adiv dan Fadil, yang telah memberikan kebahagiaan dan keramaian, serta canda tawa
12. Dear sailor thanks for the support, inspiration, spirit, encouragement, love and compassion that has given me, my dear...
13. Mbok cie, terima kasih atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
14. Teman sedosbing dan seperjuanganku yang selalu berjuang bersama-sama dalam penyusunan skripsi
15. Teman-teman kost Mr. Parman Boalding House, mbok cie, mbok Rat, mbx pindud, mbx Yon, mbx Rini, Na2, ya2, dian, lisa, asri makasih atas kebersamaannya selama di kost
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini

Walaupun sudah mengerahkan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Jasa	7
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Kepuasan Pasien.....	15
D. Hasil penelitian terdahulu	22
E. Hipotesis.....	24
F. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	26
C. Jenis dan Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
F. Uji Instrumen	31
G. Rencana Analisa.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Karakteristik Responden	39
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
C. Pengujian Asumsi Klasik	47
D. Analisa Data	50
E. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian	61
C. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_4)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X_5).....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	50
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1	Normal Probability Plot	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Sampel Data Penelitian	65
Lampiran 2	Correlations	74
Lampiran 3	Reliability	75
Lampiran 4	Regression Model Complete	86
Lampiran 5	Charts for Normality test	87
Lampiran 6	Regression for Multikolinearitas test	88
Lampiran 7	Regression for Heteroskedastisitas test	89
Lampiran 8	Regression for Autocorrelation test.....	90
Lampiran 9	Table Value of r product moment	91
Lampiran 10	Table Nilai t.....	92
Lampiran 11	Table Nilai $F_{0,05}$ Degrees of freedom	95
Lampiran 12	Surat untuk Pasien	96
Lampiran 13	Kuesioner untuk Pasien	97
Lampiran 14	Surat Ijin Penelitian	102
Lampiran 15	Surat Keterangan Penelitian	103